



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

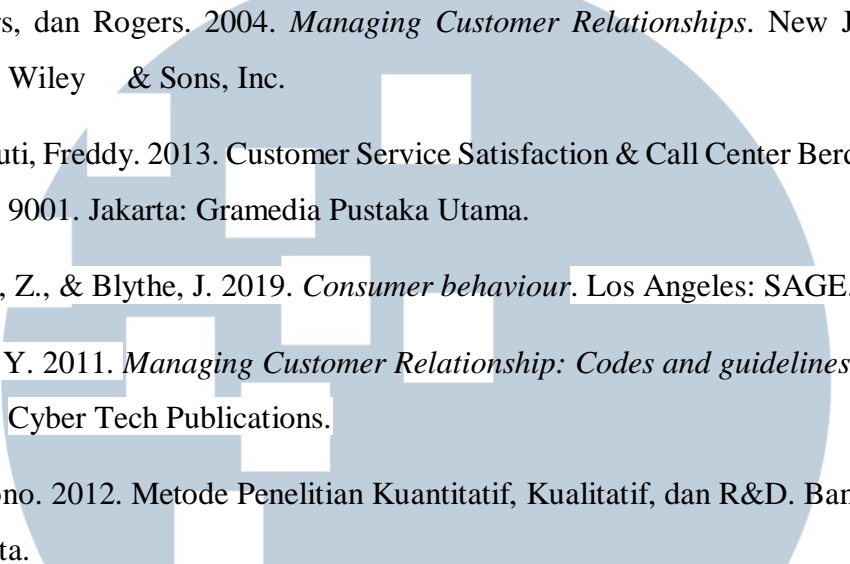
Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Kristin, & Carol K. 2002. *Customer Relationship Management*. New York: McGraw-Hill
- Ardianto, Elvinaro.2010. Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif untuk Public Relations. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Baran, Galka, dan Strunk.2008. *Customer Relationship Management*. Thomson: South Western.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Indonesia: Bayumedia Publishing.
- Denzim, Norman K dan Yvonna S. Lincoln. 2009. *Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Greenberg, Paul. 2004. *CRM at the speed of light, Third Edition: Essential Customer Strategies for the 21<sup>st</sup> century*. McGraw-Hill Professional.
- Griffin.2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan kesetiaan pelanggan (Terjemahan)Erlangga; Jakarta
- Kincaid, Judith W. 2003. *Customer Relationship Management: Getting It Right*. Prentice Hall.
- Kriyatono, Rachmat. 2009. Teknis Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J.2010.Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndubisi, Nelson Oly. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. *Marketing Intelligence and Planning* vol. 25 no. 1.

- 
- Peppers, dan Rogers. 2004. *Managing Customer Relationships*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sethna, Z., & Blythe, J. 2019. *Consumer behaviour*. Los Angeles: SAGE.
- Singh, Y. 2011. *Managing Customer Relationship: Codes and guidelines*. New Delhi: Cyber Tech Publications.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



## DAFTAR SKRIPSI

Nainggolan, Sri Bulan Juli. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Membangun Loyalitas Pengguna Layanan Digital Perpustakaan USU. Skripsi. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.

Iriandini, Anggita Putri. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. (Survey pada pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). Skripsi. Malang. Universitas Brawijaya.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA